



ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
УГМК



Негосударственное частное образовательное учреждение высшего образования
«Технический университет УГМК»
(НЧОУ ВО «ТУ УГМК»)

УТВЕРЖДАЮ
Директор НЧОУ ВО «ТУ УГМК»



В.А. Лапин
(инициалы, фамилия)

2022 г.

ПРОГРАММА
повышения квалификации
**«Успешные переговоры: : инструментарий результативного
переговорщика»**

(наименование программы)

Верхняя Пышма
2022

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Цель реализации программы

Совершенствование и получение новых компетенций, необходимых для профессиональной деятельности:

- способность оказывать влияние на принятие решения собеседником при ведении переговоров.

1.2. Планируемые результаты обучения

Слушатель должен знать:

- этапы переговорного процесса;
- способы психологического давления и способы сопротивления;
- способы и приемы согласования позиций;
- основные способы разрешения проблем в переговорах;
- алгоритмы анализа результатов переговорного процесса.

Слушатель должен уметь:

- выбирать оптимальную стратегию ведения переговоров;
- прояснять позицию собеседника в переговорах;
- аргументировать свою позицию;
- применять арсенал инструментов влияния на принятие решения партнером по переговорам
- корректировать стиль ведения переговоров в зависимости от условий переговорного процесса;
- преодолевать сопротивление и давление оппонента;

1.3. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение:

Высшее или среднее профессиональное образование.

1.4. Программа разработана с учетом профессионального стандарта «Специалист по управлению персоналом» (N 39362 утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 6 октября 2015 г. N 691н).

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебный план

Учебный план приведен в таблице 2.1.

Таблица 2.1 – Учебный план

Наименование раздела		Трудоемкость, час	Всего, ауд. час.	в том числе, час.			СРС, час	Текущий контроль (шт.)			Промежуточная аттестация	
				лекции	лабораторные работы	прак. занятия, семинары		РК, РГР, рефераты	КР	КП	Зачет	Экзамен
1		2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1.	Переговоры: система координат	4	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0
2.	Управление контактом	4	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0
3.	Формулирование своей позиции. Подбор инструментов убеждения	4,5	4,5	0	0	4,5	0	0	0	0	0	0
4.	Согласование позиций	2,5	2,5	0	0	2,5	0	0	0	0	0	0
5.	Итоговая аттестация	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Итого:		16										

2.2. Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование раздела и тем	Трудоемкость, час	Всего, ауд. час.	В том числе, час.		
				лекции	лабораторные работы	прак. занятия, семинары
1	2	3	4	5	6	7
1.	Переговоры: система координат	4	4	0	0	4
1.1	Структура переговоров. Цели и задачи переговоров: от min до max	0,5	0,5	0	0	0,5
1.2	Алгоритм подготовки к переговорам	0,5	0,5	0	0	0,5
1.3	Сбор и анализ информации о противоположной стороне: чего ждать и к чему готовиться	1	1	0	0	1
1.4	Сила позиции. Оценка силы собственной позиции и позиции другой стороны	1	1	0	0	1
1.5	Модели влияния (донесения идеи до собеседника): Продавливание, Прояснение, Партнерство	1	1	0	0	1
2.	Управление контактом	4	4	0	0	4
2.1	Типология переговорщиков: находим общий язык. Выбор оптимальной коммуникативной стратегии	1	1	0	0	1
2.2	Техники начала переговоров в зависимости от целей, ситуации и эмоционального состояния собеседника	1	1	0	0	1
2.3	Управление впечатлением: использование вербальных и невербальных средств коммуникации, работа с пространством	1	1	0	0	1
2.4	Управление ролевой позицией в переговорах. Коррекция внутреннего состояния и составляющие уверенного поведения	1	1	0	0	1
3.	Формулирование своей позиции. Подбор инструментов убеждения	4,5	4,5	0	0	4,5
3.1	Структура высказывания, основная мысль и тезисы	0,5	0,5	0	0	0,5

№ п/п	Наименование раздела и тем	Трудоемкость, час	Всего, ауд. час.	в том числе, час.		
				лекции	лабораторные работы	прак. занятия, семинары
1	2	3	4	5	6	7
3.2	Методы убеждения собеседника. «Пирамида аргументации»	0,5	0,5	0	0	0,5
3.3	Основные приемы убеждения: баланс рационального и эмоционального в аргументации. «Метод маятника». Мотивация собеседника: треугольник «хочу/могу/надо»	0,5	0,5	0	0	0,5
3.4	Прояснение позиции собеседника: влияние через вопросы и расстановку акцентов	0,5	0,5	0	0	0,5
3.5	Активное слушание, техники подстройки и управление диалогом	0,5	0,5	0	0	0,5
3.6	«Легализация», «амортизация» и другие приемы работы с сопротивлением собеседника	0,5	0,5	0	0	0,5
3.7	Эффективные приемы контраргументации, опровержения доводов собеседника и переубеждения	0,5	0,5	0	0	0,5
3.8	Способы психологического настроя к грамотной встрече возражения. Как сохранять конструктивность, когда на тебя «нападают». Нейтрализация возражений и перевод диалога в конструктив	0,5	0,5	0	0	0,5
3.9	Методы прояснения причин несогласия и сопротивления собеседника	0,5	0,5	0	0	0,5
4.	Согласование позиций	2,5	2,5	0	0	2,5
4.1	Выбор оптимального переговорного стиля: жесткий стиль, уступки, сотрудничество, позиционный торг	0,5	0,5	0	0	0,5

№ п/п	Наименование раздела и тем	Трудоемкость, час	Всего, ауд. час.	в том числе, час.		
				лекции	лабораторные работы	прак. занятия, семинары
1	2	3	4	5	6	7
4.2	Приемы работы с агрессией	2	2	0	0	2
5.	Итоговая аттестация	1	0	0	0	0
Всего		16	15	0	0	0

2.3. Примерный календарный учебный график

Период обучения (дни, недели) ¹⁾	Наименование раздела
1	2
Первый день	Переговоры: система координат. Управление контактом.
Второй день	Формулирование своей позиции. Подбор инструментов убеждения. Согласование позиций. Итоговая аттестация

2.4. Рабочие программы разделов

№, наименование темы	Содержание лекций (количество часов)	Наименование лабораторных работ (количество часов)	Наименование практических занятий или семинаров (количество часов)	Виды СРС (количество часов)
1	2	3	4	5
1 - Переговоры: система координат (4)				
1.1	-	-	Структура переговоров. Цели и задачи переговоров: от min до max (0,5)	-
1.2	-	-	Алгоритм подготовки к переговорам (0,5)	-
1.3	-	-	Сбор и анализ информации о противоположной стороне: чего ждать и к чему готовиться (1)	-
1.4	-	-	Сила позиции. Оценка силы собственной позиции и позиции другой стороны готовиться (1)	-
1.5	-	-	Модели влияния (донесения идеи до собеседника): Продавливание, Прояснение, Партнерство готовиться (1)	-
2 - Управление контактом (4)				
2.1.	-	-	Типология переговорщиков: находим общий язык. Выбор оптимальной коммуникативной стратегии (1)	-

№, наименование темы	Содержание лекций (количество часов)	Наименование лабораторных работ (количество часов)	Наименование практических занятий или семинаров (количество часов)	Виды СРС (количество часов)
1	2	3	4	5
2.2	-	-	Техники начала переговоров в зависимости от целей, ситуации и эмоционального состояния собеседника (1)	-
2.3	-	-	Управление впечатлением: использование вербальных и невербальных средств коммуникации, работа с пространством (1)	-
2.4	-	-	Управление ролевой позицией в переговорах. Коррекция внутреннего состояния и составляющие уверенного поведения (1)	-
3 - Формулирование своей позиции. Подбор инструментов убеждения (4)				
3.1	-	-	Структура высказывания, основная мысль и тезисы (0,5)	-
3.2	-	-	Методы убеждения собеседника. «Пирамида аргументации» (0,5)	-
3.3	-	-	Основные приемы убеждения: баланс рационального и эмоционального в аргументации. «Метод маятника». Мотивация собеседника: треугольник «хочу/могу/надо» (0,5)	-
3.4	-	-	Прояснение позиции собеседника: влияние через вопросы и расстановку акцентов (0,5)	-
3.5	-	-	Активное слушание, техники подстройки и управление диалогом (0,5)	-
3.6	-	-	«Легализация», «амортизация» и другие приемы работы с сопротивлением собеседника (0,5)	-
3.7	-	-	Эффективные приемы контраргументации, опровержения доводов собеседника и переубеждения (0,5)	-
3.8	-	-	Способы психологического настроя к грамотной встрече возражения. Как сохранять	-

№, наименование темы	Содержание лекций (количество часов)	Наименование лабораторных работ (количество часов)	Наименование практических занятий или семинаров (количество часов)	Виды СРС (количество часов)
1	2	3	4	5
			конструктивность, когда на тебя «нападают». Нейтрализация возражений и перевод диалога в конструктив (0,5)	
3.9	-	-	Методы прояснения причин несогласия и сопротивления собеседника (0,5)	-
4 - Согласование позиций (2,5)				
4.1	-	-	Выбор оптимального переговорного стиля: жесткий стиль, уступки, сотрудничество, позиционный торг (0,5)	-
4.2	-	-	Приемы работы с агрессией (2)	-

2.5. Оценка качества освоения программы (формы аттестации, оценочные и методические материалы)

2.5.1. Форма(ы) промежуточной и итоговой аттестации

Итоговая аттестация проводится в форме зачета.

2.5.2. Оценочные материалы

Критерии оценки уровня освоения программы.

– Минимальный уровень – соответствует оценке «удовлетворительно» и обязательный для всех слушателей по завершении освоения программы обучения.

– Базовый уровень – соответствует оценке «хорошо» и характеризуется превышением минимальных характеристик сформированности компетенции.

– Повышенный уровень – соответствует оценке «отлично» и характеризуется максимально возможной выраженностью компетенции, важен как качественный ориентир для самосовершенствования.

Оценка «зачтено» соответствует одному из уровней сформированности компетенций: минимальный, базовый, повышенный.

Оценки «неудовлетворительно» и «не зачтено» ставятся студенту, имеющему существенные пробелы в знании основного материала по программе, а также допустившему принципиальные ошибки при изложении материала.

2.5.3. Методические материалы

Положение об итоговой аттестации слушателей по дополнительным профессиональным программам в Негосударственном частном образовательном учреждении высшего образования «Технический университет УГМК».

3. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

3.1. Материально-технические условия

Наименование специализированных учебных помещений	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Учебные аудитории Технического университета УГМК	Практические занятия	Мультимедийное оборудование

3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение

1. Психология общения и переговоров: учебно-методическое пособие / составитель С. С. Новикова. — Москва: ФЛИНТА, 2021. — 45 с. — ISBN 978-5-9765-4774-2. — Текст : электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/183007>

2. Уильямс, Г. Жесткие переговоры: Как противостоять агрессору / Г. Уильямс ; переводчик А. Сатунин. — Москва : Альпина Паблишер, 2020. — 251 с. — ISBN 978-5-9614-3021-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/163610>

3.3. Кадровые условия

Кадровое обеспечение программы осуществляют преподаватели-практики, имеющие опыт в области ведения переговоров.

3.4. Условия для функционирования электронной информационно-образовательной среды (при реализации программ с использованием дистанционных образовательных технологий)

Электронные информационные ресурсы	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения

4. РУКОВОДИТЕЛЬ И СОСТАВИТЕЛИ ПРОГРАММЫ

Руководитель программы: *Жуков Денис Васильевич*, начальник управления ДПО НЧОУ ВО «Технический университет УГМК».

Составитель программы: *Соловьева Оксана*, бизнес-тренер, консультант по управлению, коммуникациям, развитию личности и организации.